



MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO
SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO
DELEGATURA PARA ASUNTOS JURISDICCIONALES
SENTENCIA - ACCIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

Bogotá D.C., 16/02/2023

Sentencia número 1039

ACCIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR No. 22-83954
DEMANDANTE: ERIKA MARCELA DUARTE ATUESTA
DEMANDADO: SERGIO IVAN REYES BARBOSA

Estando el expediente al Despacho a causa de encontrarse vencido el término de traslado de la demanda, procede la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales a proferir sentencia escrita, teniendo en cuenta que en el presente asunto se cumplen todos los presupuestos contenidos en el inciso 2º del párrafo 3º del artículo 390 del Código General del Proceso. Para ello, se tienen en cuenta los siguientes,

I. ANTECEDENTES

1. Hechos

- 1.1. Que la parte demandante indica que contrató con la parte demandada servicio de hospedaje para los días 04 a 07 de enero de 2022 por el cual pagó un anticipo por la suma de SETECIENTOS CINCUENTA MIL PESOS (\$750.000), el día 14 de noviembre de 2021.
- 1.2. Que el día 04 de enero de 2022 al momento de verificar la habitación que le iba a ser asignada, dio cuenta que no iba de acuerdo con las condiciones esperadas.
- 1.3. Que le ofrecieron una nueva habitación, pero con sobrecosto, oferta que no acepto.
- 1.4. Que ante lo anterior presentó reclamación directa ante el demandado el día 27 de enero de 2022.

2. Pretensiones

Con apoyo en lo aducido la parte activa solicitó que se declare que se declare que la sociedad demandada vulneró sus derechos como consumidora y además correspondientemente se ordene la devolución del dinero pagado, equivalente a la suma de SETECIENTOS CINCUENTA MIL PESOS (\$750.000) y la imposición de una multa en los términos del numeral 10 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011.

3. Trámite de la acción

El día 09 de marzo de 2022 mediante Auto No. 29337, esta Dependencia admitió la demanda de mínima cuantía interpuesta por la parte demandante, en ejercicio de las facultades jurisdiccionales atribuidas por la Ley 1480 de 2011, providencia que fue notificada debidamente al extremo demandado a la dirección electrónica registrada en el RUES: sir8008@hotmail.com, tal como se evidencia en los consecutivos Nos. 3 y 4, con el fin de que ejercieran su derecho de defensa.

Es preciso advertir que dentro de la oportunidad procesal pertinente, el demandado guardó silencio.

4. Pruebas

● **Pruebas allegadas por la parte demandante:**

La parte demandante aportó y solicitó que se tuvieran como pruebas los documentos obrantes bajo el consecutivo No. 0 del expediente.

A estos se les concederá el valor probatorio que corresponda bajo las previsiones de los artículos 244, 245, 246 y 262 del Código General del Proceso.

● **Pruebas allegadas por la parte demandada:**

La parte demandada no aportó ni solicitó prueba alguna, toda vez que dentro del término concedido para dar contestación a la demanda guardó silencio.

5. Oportunidad para proferir la sentencia

Agotadas las etapas procesales correspondientes y en ausencia de nulidades que impidan proferir un fallo de fondo, procede el Despacho a decidir la instancia, teniendo en cuenta la facultad prevista en el párrafo tercero del artículo 390 del Código General del Proceso.

Esta norma prevé la posibilidad de proferir sentencias escritas en aquellos procesos verbales sumarios de mínima cuantía que versen sobre la acción de protección al consumidor, una vez vencido el término del traslado de la demanda, siempre que el material probatorio obrante en el expediente resulte suficiente para fallar y no hubiese más pruebas por decretar o practicar, condiciones que este Despacho encuentra reunidas.

II. CONSIDERACIONES

Habiéndose agotado las etapas procesales de rigor y en ausencia de nulidades que impidan proferir un fallo de fondo, procede el Despacho a decidir la instancia, teniendo en cuenta que el párrafo tercero del artículo 390 del Código General del Proceso prevé la posibilidad de proferir sentencias escritas en aquellos procesos verbales sumarios de mínima cuantía que versen sobre la acción de protección al consumidor, en los siguientes términos:

*“Párrafo tercero. Los procesos que versen sobre **violación a los derechos de los consumidores establecidos en normas generales o especiales**, con excepción de las acciones populares y de grupo, se tramitarán por el proceso verbal o por el verbal sumario, según la cuantía, cualquiera que sea la autoridad jurisdiccional que conozca de ellos.*

*Cuando se trate de procesos **verbales sumarios**, el juez podrá dictar sentencia escrita vencido el término de traslado de la demanda y sin necesidad de convocar a la audiencia de que trata el artículo 392, si las pruebas aportadas con la demanda y su contestación fueren suficientes para resolver de fondo el litigio y no hubiese más pruebas por decretar y practicar.”. (Negrillas fuera de texto).”*

Con fundamento en lo preceptuado por la norma citada en precedencia, considera el Despacho que en el caso objeto de análisis no resulta necesario decretar pruebas adicionales, habida cuenta que con los elementos de juicio existentes es suficiente para resolver la controversia planteada.

Ahora bien, resulta pertinente mencionar que asistiéndole a los compradores el derecho de recibir información completa, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea respecto de los bienes y servicios que se le ofrecen y habiéndose consagrado la responsabilidad en cabeza de los productores y proveedores por el incumplimiento de tales obligaciones conforme se dispone en los artículos 23¹ y siguientes del Estatuto de Protección al Consumidor, no se pretende otra cosa más que garantizar que los consumidores cuenten con los elementos de juicio suficientes que les permitan elegir entre la variedad de los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado y así, adoptar decisiones de consumo razonables.

Y es que, centrándonos en los productores y expendedores, como consecuencia de su experiencia en el mercado y de sus conocimientos en el proceso de producción y comercialización, estos suelen tener mayor y mejor información sobre los productos y servicios que venden, mientras que el consumidor, a pesar de ser quien mejor sabe qué es lo que le interesa, no necesariamente tiene a su disposición la información que le permita adoptar la decisión que más le conviene.

De este modo, evaluar la veracidad y suficiencia de la información que determinó la intención de compra en un determinado caso, siempre será un aspecto de suma relevancia a la hora de proteger los derechos de los consumidores en el marco de la acción jurisdiccional de protección al consumidor.

Todo lo anterior, resulta acorde con las definiciones de calidad e idoneidad que establece el Estatuto de Protección del Consumidor, en los siguientes términos:

“...Calidad: Condición en que un producto cumple con las características inherentes y las atribuidas por la información que se suministre sobre él.

...Idoneidad de un bien o servicio: Su aptitud para satisfacer la necesidad o necesidades para las cuales ha sido producido, así como las condiciones bajo las cuales se debe utilizar en orden a la norma y adecuada satisfacción de la necesidad o necesidades para las cuales está destinado...”. (Subrayado fuera de texto)

¹Artículo 23. Información mínima y responsabilidad. Los proveedores y productores deberán suministrar a los consumidores información, clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea sobre los productos que ofrezcan y, sin perjuicio de lo señalado para los productos defectuosos, serán responsables de todo daño que sea consecuencia de la inadecuada o insuficiente información. En todos los casos la información mínima debe estar en castellano. Párrafo. Salvo aquellas transacciones y productos que estén sujetos a mediciones o calibraciones obligatorias dispuestas por una norma legal o de regulación técnica metrológica, respecto de la suficiencia o cantidad, se consideran admisibles las mermas en relación con el peso o volumen informado en productos que por su naturaleza puedan sufrir dichas variaciones.

De esta manera, atendiendo a lo dispuesto en los artículos 5, 7, 8, 10, 11 y 18 de la Ley 1480 de 2011, en virtud de la obligación de garantía², los productores y/o proveedores deben responder frente a los consumidores por la calidad, idoneidad, seguridad y buen estado de los productos³ que comercialicen en el mercado. En este mismo sentido encontramos el artículo 2.2.2.32.6.1. del Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo, según el cual son responsables de atender la solicitud de efectividad de la garantía tanto productores como proveedores.

En el caso de la prestación de servicios, cuando exista incumplimiento por parte del proveedor, el consumidor tiene el derecho a exigir que se preste el servicio en las condiciones originalmente pactadas o la devolución del precio pagado.

1. Presupuestos del Deber de Información

La obligación de informar, en términos generales, supone la existencia de una relación de consumo en virtud de la cual un consumidor⁴ adquiere un bien o servicio a un productor o proveedor, determinado por las condiciones objetivas y específicas anunciadas respecto del mismo. En consecuencia, el bien o servicio deberá ajustarse a las características de uso y funcionamiento anunciadas, so pena de resultar el productor o proveedor, responsables de todo daño que sea consecuencia de la inadecuada o insuficiente información.

En este orden ideas, a continuación, se verificarán los presupuestos antes mencionados para el caso objeto del presente proceso.

- Relación de consumo

La relación de consumo se encuentra debidamente demostrada en el presente asunto mediante el documento obrante a consecutivo No. 0 en virtud del cual se acredita que la parte actora adquirió de la parte pasiva, servicio de hospedaje para los días 04 a 07 de enero de 2022 por el cual pagó un anticipo por la suma de SETECIENTOS CINCUENTA MIL PESOS (\$750.000), el día 14 de noviembre de 2021.

Así, la anterior circunstancia da cuenta de la satisfacción del presupuesto de la legitimación por activa de la parte demandante, quien es contratante del servicio de beneficios turísticos, objeto de reclamo judicial.

- Las falencias en la información y en la calidad del servicio para el caso concreto

En este punto del análisis, conviene mencionar que el caso que se plantea por la parte demandante a este Despacho involucra dos temas contemplados por La ley 1480 de 2011, concretamente, el derecho a la información que tiene todo consumidor y la calidad del servicio de beneficios turísticos objeto de reclamo.

Sobre este particular, se debe recordar que la relación de consumo es una relación de tipo contractual y, por lo tanto debe existir conformidad tanto en lo ofrecido para el producto en la etapa de ejecución del contrato, como en la etapa precontractual, ésta última donde se forma la voluntad del consumidor para tomar una decisión de consumo frente a un bien o servicio. En este punto, observa el Despacho que en la etapa precontractual se le informaron a la parte accionante unas condiciones particulares para el servicio contratado, información relevante y fundamental para la toma de decisión de adquirir la acción de afiliación objeto de litis.

En consecuencia, existió un acuerdo de voluntades en donde se señalaron unas condiciones de tiempo, modo y lugar, que no pueden ser modificadas con posterioridad a la celebración del contrato, pues de ser así se configuraría un incumplimiento por alguna de las partes contratantes, en este caso el prestador del servicio turísticos.

No obstante lo anterior, este Despacho no puede desconocer que el Gobierno Nacional ha establecido políticas mediante sus decretos con fuerza de ley, por medio de los cuales y a afectos de contrarrestar los efectos de la pandemia en la economía a nivel nacional, en relación con la prestación de servicios turísticos, mediante el Decreto 557 del 2020, por lo que es necesario realizar un análisis al mismo.

Sobre el particular, se precisa que el Decreto 557 del 15 de abril de 2020 tiene como finalidad conjurar la crisis ocasionada por el nuevo coronavirus (COVID 19), e impedir la extensión de sus efectos. Esto dentro del marco de la declaración del estado de emergencia económica, social y ecológica en todo el territorio nacional, realizada a través del Decreto 417 del 17 de marzo de 2020, para tal efecto el artículo 4 estableció:

²El artículo 5, numeral 5 de la Ley 1480 de 2011 define garantía como la "Obligación temporal, solidaria a cargo del productor y el proveedor, de responder por el buen estado del producto y la conformidad del mismo con las condiciones de idoneidad, calidad y seguridad legalmente exigibles o las ofrecidas. La garantía legal no tendrá contraprestación adicional al precio del producto."

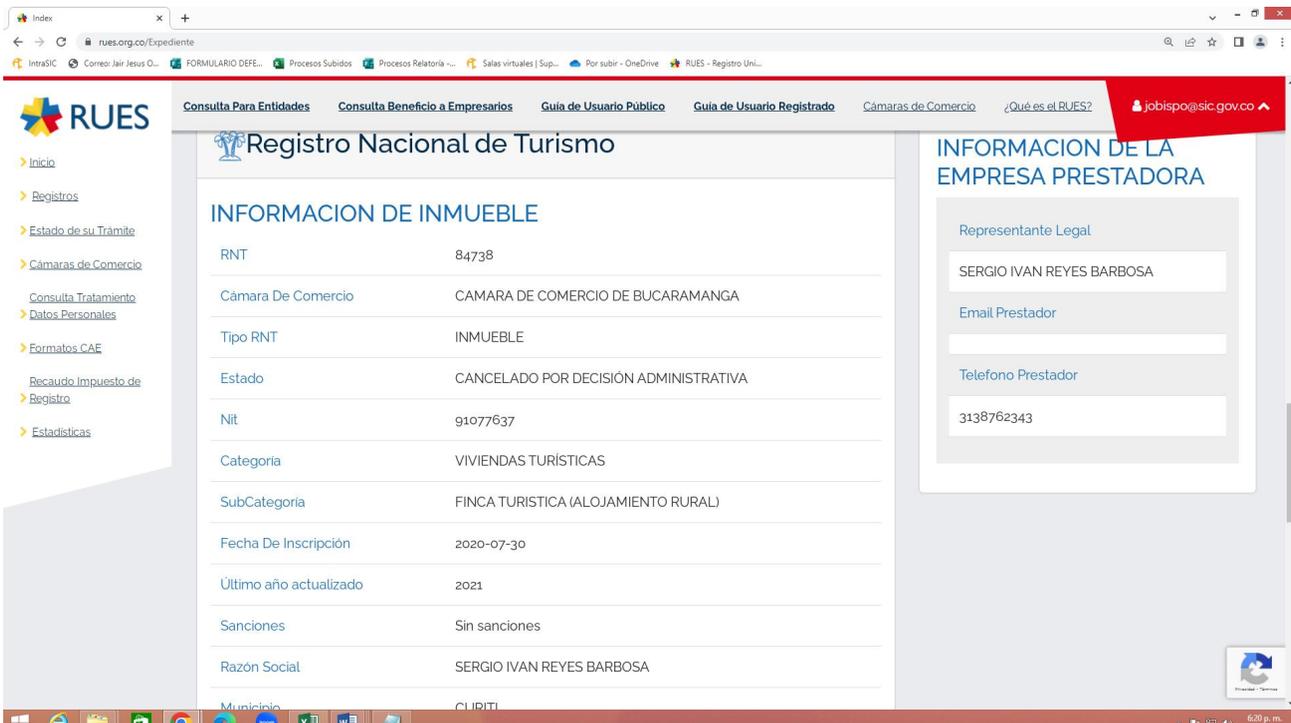
³ El artículo 5, numeral 8 de la Ley 1480 de 2011 define producto como "Producto: Todo bien o servicio."

⁴Numeral 3 Artículo 5 Ley 1480 de 2011.

“Derecho de retracto, desistimiento y otras circunstancias de reembolso. En los eventos en que los prestadores de servicios turísticos con inscripción activa y vigente en el Registro Nacional de Turismo reciban solicitudes de retracto, desistimiento y otras circunstancias relacionadas con la solicitud de reembolso, podrán realizar, durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social, con ocasión de la pandemia derivada del Coronavirus COVID-19, y hasta por un año más, reembolsos a los usuarios en servicios que ellos mismos presten.”

Sin embargo es claro que en cuanto a la aplicación del Decreto 557 de 2020, el mismo indica que se devolverá el dinero mediante prestación de servicios, y le otorga alivios económicos a las empresas del sector de Turismo inscritas en el Registro Nacional de Turismo (RNT), inscripción activa y vigente.

De la verificación correspondiente en el Registro Nacional de Turismo, se logra evidenciar que el señor **SERGIO IVAN REYES BARBOSA**, no ostenta actualmente inscripción activa y/o vigente, y no es dable por esta entidad dar aval a la informalidad.



The screenshot shows the RUES website interface. The main content area displays 'INFORMACION DE INMUEBLE' with the following details:

RNT	84738
Cámara De Comercio	CAMARA DE COMERCIO DE BUCARAMANGA
Tipo RNT	INMUEBLE
Estado	CANCELADO POR DECISION ADMINISTRATIVA
Nit	91077637
Categoría	VIVIENDAS TURISTICAS
SubCategoría	FINCA TURISTICA (ALOJAMIENTO RURAL)
Fecha De Inscripción	2020-07-30
Último año actualizado	2021
Sanciones	Sin sanciones
Razón Social	SERGIO IVAN REYES BARBOSA
Municipio	CURITI

On the right side, there is a section titled 'INFORMACION DE LA EMPRESA PRESTADORA' with the following details:

Representante Legal	SERGIO IVAN REYES BARBOSA
Email Prestador	
Telefono Prestador	3138762343

Por consiguiente, de conformidad con el acervo probatorio allegado al presente proceso y teniendo en cuenta las normas referentes al derecho de información y que el extremo demandado no acreditó la existencia de una causal de exoneración de responsabilidad, a la luz de lo dispuesto en el artículo 16 del Estatuto del Consumidor, el Despacho declarará la vulneración de los derechos discutidos y ordenará a la demandada que ante la falta al deber de información a su cargo y consecuente obligación de otorgar la efectividad de la garantía por servicio de hospedaje para los días 04 a 07 de enero de 2022, devuelva la suma de SETECIENTOS CINCUENTA MIL PESOS (\$750.000), de conformidad con lo dispuesto en los artículos 11 numeral 3 y 23 de la Ley 1480 de 2011.

La suma referida deberá indexarse con base en el I.P.C. para la fecha en que se verifique el pago, empleando para el efecto la siguiente fórmula: $V_p = V_h \times (I.P.C. \text{ actual} / I.P.C. \text{ inicial})$ en donde V_p corresponde al valor a averiguar y V_h al monto cuya devolución se ordena.

No sobra señalar que esta indexación no corresponde de ninguna forma a una indemnización o se pretenda aumentar el valor de la suma a devolver, ya que jurisprudencialmente se ha decantado: que: “la indexación pretende mantener el valor o poder adquisitivo constante de la moneda en razón de la depreciación que ha sufrido por el paso del tiempo. La indexación o corrección monetaria no tiene por finalidad incrementar o aumentar el valor nominal de las sumas económicas, sino actualizarlo, es decir, traerlo a valor presente”⁵.

De otro lado, en relación con la pretensión relativa a la imposición de una multa a la accionada, cabe precisar que en virtud de lo contemplado en el numeral 10 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011, dicha facultad corresponde a una prerrogativa del Juez en los eventos en que resulten comprobados los supuestos

⁵ Consejo de Estado Sala de lo Contencioso Administrativo Sección Primera Consejera ponente: María Elizabeth García González Bogotá, D.C., treinta (30) de mayo de dos mil trece (2013) Radicación número: 25000-23-24-000-2006-00986-01

indicados en la norma. Para el caso objeto de estudio, una vez evaluado el material probatorio y la conducta del extremo pasivo, esta Superintendencia se abstiene de imponer sanciones a la parte demandada, teniendo en cuenta que no se advierten circunstancias de agravación que justifiquen la imposición de una multa.

Finalmente no se impondrá condena en costas en tanto que no aparecen causadas.

En mérito de lo anterior, la Superintendencia de Industria y Comercio, en ejercicio de las facultades jurisdiccionales conferidas por la Ley 1480 de 2011 y el artículo 24 del Código General del Proceso, administrando justicia en nombre de la República de Colombia,

RESUELVE

PRIMERO: Declarar que **SERGIO IVAN REYES BARBOSA** identificado con C.C No. 91.077.637 vulneró los derechos de(l) (la) consumidor(a), de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: Ordenar a **SERGIO IVAN REYES BARBOSA** identificado con C.C No. 91.077.637, que ante el incumplimiento del deber de información a su cargo y la obligación de otorgar la efectividad de la garantía, a favor de **ERIKA MARCELA DUARTE ATUESTA**, identificado(a) con C.C No. 63.489.642, que dentro de los veinte (20) días hábiles siguientes a la ejecutoria de la presente providencia, reembolse la suma de **SETECIENTOS CINCUENTA MIL PESOS (\$750.000)**, suma pagada por “servicio de hospedaje para los días 04 a 07 de enero de 2022”, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de la presente providencia.

La suma a reembolsar deberá indexarse con base en el I.P.C. para la fecha en que se verifique el pago, empleando para el efecto la siguiente fórmula:

$$V_p = V_h \times (I.P.C. \text{ actual})$$

$$\frac{\quad}{(I.P.C. \text{ inicial})}$$

En donde V_p corresponde al valor a averiguar y V_h al monto cuya devolución se ordena.

TERCERO: Se **ordena** a la parte demandante que, dentro del término improrrogable de treinta (30) días hábiles, contados a partir del día siguiente al vencimiento del plazo concedido para darle cumplimiento a la orden impartida en la Sentencia, **informe** a este Despacho si la demandada dio cumplimiento o no a la orden señalada en esta providencia, lo anterior, con el objetivo de dar inicio al trámite jurisdiccional de verificación del cumplimiento, conforme lo señalado en el numeral 11° del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011, **so pena** de declarar el archivo de la actuación en sede de verificación del cumplimiento, con sustento en el desistimiento tácito contemplado en el numeral 1° del artículo 317 del Código General del Proceso..

CUARTO: El retraso en el cumplimiento de la orden causará una multa a favor de la Superintendencia de Industria y Comercio, por el equivalente a una séptima parte del valor del salario mínimo legal mensual vigente por cada día de retardo, de conformidad con lo dispuesto literal a) del numeral 11 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011.

QUINTO: En caso de persistir el incumplimiento de la orden que se imparte la Superintendencia de Industria y Comercio, podrá decretar el cierre temporal del establecimiento de comercio, de conformidad con el literal b) del numeral 11 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011.

SEXTO: Sin perjuicio del trámite de la imposición de alguna de las sanciones previstas en los numerales que anteceden, téngase en cuenta que la sentencia presta mérito ejecutivo y ante el incumplimiento de la orden impartida por parte de la demandada, el consumidor podrá adelantar ante los jueces competentes la ejecución de la obligación.

SÉPTIMO: Sin condena en costas, por no aparecer causadas.

NOTIFÍQUESE,

FRM_SUPER

JAIR JESUS OBISPO RODRIGUEZ ⁶

 <p>Industria y Comercio SUPERINTENDENCIA</p> <p>Delegatura Para Asuntos Jurisdiccionales</p> <p>De conformidad con lo establecido en el artículo 295 del C. G. del P., la presente Sentencia se notificó por Estado.</p> <p>No. <u> 027 </u></p> <p>17/02/2023</p> <p>De fecha: _____</p> <p> FIRMA AUTORIZADA</p>
--

⁶ Profesional Universitario adscrito al Grupo de Defensa del Consumidor de la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales, autorizado para el ejercicio de funciones jurisdiccionales, mediante Resolución 14371 del 29 de marzo de 2017, expedida en desarrollo de lo previsto en el inciso segundo del párrafo 1° del artículo 24 del CGP.

